



## <<Service Description: Advanced Services – Fixed Price>>

### Description du service : Services avancés – Prix fixe

## <<Cisco Security Expert Services - Local Travel (ASF-CORE-G-SSME-1L)>>

### Services avancés à prix fixe – Services d'expertise en sécurité de Cisco sur site, dans le pays (ASF-CORE-G-SSME-1L)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Services d'expertise en sécurité de Cisco sur site, dans le pays.

**Documents connexes** : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/) : (1) Glossaire; (2) Liste des services non couverts. Tous les termes en lettres majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le glossaire.

**Vente directe par Cisco.** Si vous avez souscrit ces Services directement auprès de Cisco pour votre propre usage interne, le présent document est intégré à votre Contrat-cadre de services, à votre Contrat de services avancés ou à tout autre contrat de service couvrant l'achat de services basés sur des Services avancés auprès de Cisco (« Contrat-cadre »). Si aucun Contrat-cadre de ce type n'a été conclu, la présente Description de service est alors régie par les conditions générales figurant dans le Contrat de conditions générales consultable sur [http://www.cisco.com/web/CA/about/doing\\_business/legal/terms\\_conditions\\_fr.html](http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html). Si vous avez souscrit ces services directement auprès de Cisco à des fins de revente, ce document est intégré à votre Contrat pour les intégrateurs de systèmes ou à tout autre contrat de service couvrant la revente des Services avancés (le « Contrat-cadre de revente »). Si le Contrat-cadre de revente ne renferme pas les modalités d'achat et de revente des Services avancés Cisco ou les conditions générales analogues, la présente Description de service est régie par les conditions générales du Contrat-cadre de revente, ainsi que par les conditions générales exposées dans le Contrat de conditions générales de revente EDT, disponible à l'adresse suivante : [http://www.cisco.com/web/CA/about/doing\\_business/legal/terms\\_conditions\\_fr.html](http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html). Aux fins du Contrat susmentionné, la présente description de service doit être considérée comme un Énoncé des travaux (« EDT »). En cas de conflit entre la présente description de service et le Contrat-cadre (ou annexe ou entente équivalente), cette description de service fait foi.

**Vente par un revendeur agréé Cisco.** Si vous avez souscrit à ces Services auprès d'un Revendeur agréé Cisco, ce document n'a qu'un caractère informatif et ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat (s'il y a lieu) qui régit la prestation de ce Service est celui établi entre vous et votre Revendeur agréé Cisco. Votre Revendeur agréé Cisco doit vous fournir ce document. Vous pouvez également en obtenir une copie, ainsi que d'autres descriptions des services proposés par Cisco, à l'adresse suivante : [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/).

Services d'expertise en sécurité de Cisco sur site, dans le pays

#### Résumé du service

Le Service d'expertise en sécurité de Cisco offre un soutien-conseil technique spécialisé pour conseiller et guider le Client sur l'utilisation d'un (1) produit ou d'une technologie dans la gamme de produits de sécurité de Cisco. Ce Service comprend :

- un appel de démarrage et l'alignement des attentes en matière de prestation de service;
- une (1) semaine entière de travail, y compris un (1) jour de déplacement aller-retour vers un (1) site du client et quatre (4) jours de prestation de service sur place.
  - Une semaine entière de travail représente cinq (5) jours, du lundi au vendredi ou du dimanche au jeudi, durant les heures ouvrables normales à l'exception des jours fériés de Cisco et des jours fériés reconnus localement dans chaque pays.

Les technologies de produit applicables couvertes par ce service sont répertoriées sur le site :

<http://www.cisco.com/c/en/us/products/security/index.html>

Les Clients peuvent acheter autant de fois ce service afin de s'assurer les services de plusieurs experts en sécurité pour traiter différentes technologies de produit de sécurité.

## Produits livrables

- Ce service ne se substitue en aucun cas aux services de migration, de conception ou de mise en œuvre. Ce Service d'expertise en sécurité est destiné à fournir aux Clients une expertise en matière d'examen, de conseils et d'assistance.
- Aucun produit livrable particulier ne sera fourni, autre que les services d'un expert en sécurité pour une technologie de produit sélectionnée, dans le délai défini de prestation.

## Lieu de la prestation

Hormis le temps de déplacement et de préparation, le service doit être exécuté sur site, à un emplacement unique appartenant au Client.

## Soutien-conseil technique

### Responsabilités de Cisco

Lorsque le service est disponible, Cisco peut faire intervenir un expert en sécurité local qui se déplacera sur un site unique appartenant au Client, pour le conseiller et l'aider à utiliser les technologies de sécurité de Cisco pendant une (1) semaine entière de travail, le temps de déplacement compris. Voici l'ensemble de compétences ou l'expertise type du personnel de Cisco dans le cadre de la prestation de service :

- Connaissances approfondies au sujet des technologies de sécurité de Cisco sélectionnées et connaissances variées, de niveau général à expert, sur d'autres technologies de produits de sécurité Cisco et d'une tierce partie.
- Expérience dans le développement d'une architecture de sécurité détaillée.
- Expérience dans l'élaboration d'un plan et d'une stratégie de mise en œuvre détaillant les exigences pour le déploiement, l'intégration et la gestion de la solution, y compris l'analyse des exigences de sécurité, et l'examen et la recommandation des exigences matérielles et logicielles et des outils de gestion de la sécurité.
- Expertise dans l'intégration, l'exécution et la gestion des technologies de sécurité Cisco dans les différents environnements du Client afin d'offrir une expérience professionnelle de sécurité de bout en bout.
- Capacité à comprendre, à identifier et à limiter les risques de sécurité qui affectent les exigences de conformité.
- Maîtrise du développement des schémas de réseau, des règles et rapports du système, et des configurations des logiciels d'échantillonnage pour les protocoles, les politiques et les fonctionnalités.
- Évaluation de l'état de préparation du réseau pour déployer une nouvelle solution de sécurité, y compris de l'infrastructure informatique, des périphériques de sécurité, de l'exploitation des logiciels et des procédures de gestion de la sécurité.
- Expérience en matière de prise en charge d'installation, de configuration, de test, d'adaptation et d'intégration sur mesure d'une solution de sécurité.

- Assistance lors d'un test d'une solution de sécurité pilote afin de vérifier que les performances attendues ont bien été atteintes.
- Connaissances et capacité à conseiller sur la migration de produits existants vers les produits de sécurité Cisco sélectionnés.

### Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du service fourni.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du service effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Le Client reconnaît que Cisco ne fournira aucun produit livrable particulier et que l'obligation de Cisco se limite à fournir une assistance au Client par rapport aux tâches énumérées dans le présent document.
- Le Client fournira à Cisco la technologie de produit et une description globale du travail attendu au moins trois (3) semaines avant la prestation de service, ce qui permettra à Cisco de prévoir un service d'expertise en sécurité approprié pour la prestation de service. Les représentants techniques du Client fourniront à Cisco les renseignements, les données et les documents requis pour assurer la prestation du Service.
- Les documents suivants peuvent être exigés : renseignements sur les exigences commerciales, de conception et de réseau du Client, ainsi que d'autres exigences applicables (documents techniques et fonctionnels relatifs à ces exigences).
- Fournir des cartes de topologie, des renseignements sur la configuration et l'infrastructure de sécurité actuelle et proposée. Le Client doit répondre aux demandes de Cisco dans les deux (2) jours ouvrables concernant la documentation ou les renseignements requis pour le Service.
- Fournir un accès à distance raisonnable ainsi qu'un accès au(x) site(s) et aux installations du Client, y compris, le cas échéant, au matériel informatique, aux appareils de télécommunication, aux installations et à l'espace de travail. Le Client doit mettre à disposition les accès et escortes de sécurité nécessaires pour accéder aux équipements, aux laboratoires, etc.
- Le Client doit veiller à ce que les contrats établis avec ses propres fournisseurs, les utilisateurs finaux et les tierces parties soient entièrement exécutés et reflètent les modalités appropriées à la prestation de service.
- Le Client est responsable de la gestion, de l'assistance et de la direction de la ressource fournie au Client par Cisco.

### **Responsabilités générales du Client**

- Le Client reconnaît que l'achèvement du Service dépend du fait qu'il s'acquitte de ses responsabilités, comme indiqué ci-après.
- Tous les renseignements (notamment les conceptions, les topologies et les exigences) que le Client fournit sont à jour et valides pour son environnement actuel. Les Services réalisés par Cisco sont basés sur les renseignements que le Client lui fournit au moment du Service.
- Identifier le personnel du Client et définir le rôle de chacun dans la participation au Service. Les membres d'un tel personnel peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, les spécialistes en ingénierie de la planification et de la conception de l'architecture, les chefs de projet et les spécialistes en ingénierie réseau.
- Veiller à ce que le personnel du Client soit disponible pendant l'exécution du Service pour fournir des renseignements et pour participer aux séances de collecte de renseignements prévues (entretiens, réunions ou conférences téléphoniques par exemple).
- Le Service fourni par Cisco se limite au conseil, à l'assistance et à l'orientation techniques.
- Le Client doit fournir les ressources et le personnel décrits dans les sections Responsabilités du Client aux présentes afin de permettre à Cisco de réaliser les Services dans les quatre-vingt-dix (90) jours civils suivant la réception du Bon de commande des Services par Cisco. Dans le cas où plusieurs quantités de Services pour le même produit ou la même technologie de sécurité Cisco sont achetées sous le même bon de commande, la prestation de ces Services se fera consécutivement.

### **Facturation et achèvement**

#### **Facturation**

Les Services sont facturés après leur réalisation.

#### **Achèvement des Services**

Cisco informera le Client par écrit une fois le Service réalisé. Le Client devra accuser réception de cette notification dans les cinq (5) jours ouvrables et attester par écrit que Cisco a bien réalisé le Service. Si le Client ne confirme pas l'achèvement des Services ou ne justifie pas le refus du Service dans les cinq (5) jours ouvrables, l'achèvement du Service est considéré comme accepté conformément à la présente description de service.